





PEMERINTAH KABUPATEN BENGKAYANG
DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
KABUPATEN BENGKAYANG

Jl. Sanggau Ledo, Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PEMULANGAN ORANG TELANTAR

Disusun sebagai pedoman teknis pelayanan pemulangan, rujukan, pendampingan, dan serah terima orang telantar yang berada di wilayah Kabupaten Bengkayang, sesuai ketentuan penyelenggaraan kesejahteraan sosial, standar pelayanan minimal bidang sosial, pedoman SOP administrasi pemerintahan, serta tugas dan fungsi DINSOSPPPA Kabupaten Bengkayang.

| | | | |
|------------------------|--|--------------------------------|---|
| Nomor SOP | 460/____/DINSOSPPPA-PJRS/2026 | Tanggal Pembuatan | 19 Juni 2026 |
| Tanggal Revisi | - | Tanggal Efektif | Setelah ditetapkan |
| Klasifikasi SOP | Pelayanan Rehabilitasi Sosial/Perlindungan Sosial | Unit Pelaksana | Bidang Perlindungan, Jaminan, dan Rehabilitasi Sosial |
| Disahkan oleh | Kepala Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang | Nama SOP | Pemulangan Orang Telantar |
| Nama Pejabat | dr. I Made Putra Negara, M.M | NIP :196611161999031002 | |
| Tanda Tangan |  | Cap Dinas |  |

A. IDENTITAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

| Komponen | Uraian | Komponen | Uraian |
|------------------------|--|-----------------------------|--|
| Instansi | Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang | Jenis SOP | SOP Administrasi Pemerintahan dan teknis layanan sosial |
| Unit Kerja | Bidang Perlindungan, Jaminan, dan Rehabilitasi Sosial/Pejabat Fungsional/Pekerja Sosial/Pendamping Sosial | Sasaran Layanan | Orang telantar/terlantar yang berada di wilayah Kabupaten Bengkayang dan memerlukan pemulangan, rujukan, atau reunifikasi keluarga. |
| Output Utama | Orang telantar dipulangkan/dirujuk secara aman dan bermartabat; tersedia dokumen asesmen, rencana pemulangan, berita acara serah terima, dan laporan layanan. | Jangka Waktu Layanan | 1-3 hari kerja untuk tujuan dalam provinsi atau sesuai ketersediaan transportasi; penanganan kedaruratan dilakukan segera pada hari yang sama. |
| Prinsip Layanan | Cepat, aman, nondiskriminatif, akuntabel, berbasis asesmen, melindungi kelompok rentan, menjaga kerahasiaan data pribadi, dan mengutamakan kepentingan terbaik anak bila penerima layanan adalah anak. | Biaya Layanan | Tidak dipungut biaya kepada penerima layanan. Pembiayaan mengikuti DPA/anggaran yang sah dan ketentuan pengelolaan keuangan daerah. |

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial sebagaimana telah diubah dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2011 tentang Penanganan Fakir Miskin sebagaimana telah diubah dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
7. Peraturan Menteri Sosial Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial.
8. Peraturan Menteri Sosial Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial di Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota.
9. Peraturan Menteri Sosial Nomor 15 Tahun 2025 tentang Asistensi Rehabilitasi Sosial.
10. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkayang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkayang sebagaimana telah diubah dengan peraturan daerah terkait.
11. Peraturan Bupati Bengkayang Nomor 89 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bengkayang.
12. Dokumen Pelaksanaan Anggaran DINSOSPPPA Kabupaten Bengkayang tahun berkenaan serta ketentuan teknis internal yang berlaku.

C. KETERKAITAN, KUALIFIKASI, PERALATAN, PERINGATAN, DAN PENCATATAN

| | |
|---------------------------------|--|
| Keterkaitan SOP | SOP Penerimaan Pengaduan dan Permohonan Layanan PJRS; SOP Identifikasi, Asesmen Awal, dan Verifikasi PPKS; SOP Penanganan Lansia Telantar; SOP Penanganan Penyandang Disabilitas Telantar; SOP Rujukan Layanan Sosial; SOP Penyaluran Bantuan Logistik; SOP Kerahasiaan Data dan Arsip Kasus; SOP Pengelolaan DTSEN/Balale/DTKS apabila digunakan. |
| Kualifikasi Pelaksana | Memahami pelayanan kesejahteraan sosial, asesmen PPKS, teknik wawancara dasar, perlindungan kelompok rentan, koordinasi lintas sektor, administrasi perjalanan/rujukan, pengelolaan data pribadi, dan prinsip anti-diskriminasi. |
| Peralatan/Perlengkapan | Form asesmen; buku register; komputer/laptop; printer/scanner; telepon/WhatsApp/email dinas; kendaraan operasional bila tersedia; alat dokumentasi; peta/rute transportasi; formulir surat keterangan telantar; surat tugas; berita acara serah terima; tiket/biaya transportasi sesuai ketentuan; paket permakanan/sandang sementara bila diperlukan. |
| Peringatan | Pemulangan tidak boleh dilakukan sebelum identitas, tujuan, penerima, kondisi kesehatan/keamanan, dan kelayakan layanan diverifikasi. Untuk anak, perempuan korban kekerasan, penyandang disabilitas, lansia, orang sakit, ODGJ, korban TPPO, atau kasus yang berpotensi pidana, wajib ada asesmen risiko dan koordinasi dengan unit/instansi berwenang. |
| Pencatatan dan Pendataan | Setiap layanan dicatat dalam register dan/atau sistem pendataan yang berlaku, dilengkapi dokumen pendukung, foto kegiatan seperlunya dengan persetujuan, bukti transportasi, berita acara serah terima, laporan hasil layanan, dan arsip digital/fisik sesuai klasifikasi kerahasiaan. |

D. MAKSUD, TUJUAN, DAN RUANG LINGKUP

1. Maksud

SOP ini menjadi acuan baku bagi DINSOSPAPA Kabupaten Bengkayang dalam memberikan layanan pemulangan orang telantar secara cepat, aman, tertib administrasi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Tujuan

- Menjamin orang telantar memperoleh asesmen, perlindungan sementara, pemulangan, rujukan, atau reunifikasi keluarga sesuai kebutuhan.
- Menjamin setiap pemulangan didasarkan pada verifikasi identitas, kondisi sosial, tujuan pemulangan, serta kesiapan pihak penerima.
- Mencegah pemulangan yang membahayakan penerima layanan, menimbulkan penelantaran ulang, atau menyalahi kewenangan/ketentuan hukum.
- Meningkatkan akuntabilitas penggunaan anggaran, dokumentasi layanan, dan koordinasi antarinstansi.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP meliputi penerimaan laporan/permohonan, identifikasi dan asesmen awal, verifikasi identitas dan tujuan, koordinasi keluarga/daerah asal/instansi terkait, pemberian perlindungan sementara, penyusunan rencana pemulangan, persetujuan layanan, pelaksanaan pemulangan, serah terima, pencatatan, pelaporan, dan pemantauan pascapemulangan.

E. DEFINISI OPERASIONAL

| No. | Istilah | Definisi Operasional |
|-----|-------------------------|---|
| 1 | Orang Telantar/Telantar | Seseorang yang berada dalam kondisi tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya, tidak memiliki kemampuan/akses untuk kembali ke keluarga/daerah asal/tempat aman, atau tidak memiliki pengampu sementara, sehingga memerlukan perlindungan sosial, rujukan, dan/atau pemulangan. Istilah ini mencakup penerima layanan PPKS sesuai hasil asesmen, antara lain gelandangan, pengemis, pekerja migran bermasalah sosial, korban bencana/sosial, lansia telantar, penyandang disabilitas telantar, anak telantar, dan orang yang kehilangan akses pulang karena keadaan darurat. |
| 2 | Pemulangan | Proses mengembalikan penerima layanan ke keluarga, wali, daerah asal, pemerintah daerah tujuan, lembaga layanan, atau tempat aman lain berdasarkan asesmen dan konfirmasi penerimaan. |
| 3 | Asesmen Awal | Penggalan cepat terhadap identitas, kondisi fisik/psikologis, kebutuhan mendesak, risiko keselamatan, riwayat perjalanan, tujuan, keluarga/pengampu, serta kebutuhan rujukan. |
| 4 | Verifikasi | Kegiatan memastikan kebenaran identitas, status ketelantaran, alamat/tujuan, pihak penerima, dan kelayakan layanan melalui dokumen, wawancara, koordinasi Dukcapil/desa/kecamatan/kepolisian/Dinsos daerah asal, keluarga, atau sumber sah lainnya. |
| 5 | Rujukan | Pengalihan layanan kepada instansi/lembaga yang berwenang apabila kebutuhan penerima layanan berada di luar kewenangan atau kapasitas DINSOSPAPA, misalnya layanan kesehatan, keamanan, perlindungan perempuan dan anak, disabilitas, ODGJ, TPPO, atau layanan sosial lanjutan. |
| 6 | Serah Terima | Penyerahan penerima layanan kepada pihak penerima yang sah dan siap bertanggung jawab, dibuktikan dengan berita acara serah terima dan dokumentasi seperlunya. |

F. KRITERIA DAN PERSYARATAN LAYANAN

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|-------------------------------|---|
| 1 | Kriteria Penerima | Berada di wilayah Kabupaten Bengkayang; mengalami ketelantaran/kehilangan akses pulang; tidak memiliki biaya/dukungan keluarga sementara; memiliki tujuan pemulangan/rujukan yang jelas; dan tidak sedang membutuhkan penanganan pidana/kesehatan darurat yang harus didahulukan. |
| 2 | Sumber Permohonan | Penerima layanan sendiri, keluarga, masyarakat, pemerintah desa/kelurahan, kecamatan, kepolisian, Satpol PP, rumah sakit/puskesmas, terminal/penyedia transportasi, lembaga sosial, atau instansi lain. |
| 3 | Dokumen Pendukung | Identitas diri bila ada; surat keterangan telantar dari desa/kelurahan/kecamatan/kepolisian/instansi perujuk; surat kehilangan bila relevan; hasil asesmen; kontak keluarga/penerima; dokumen kesehatan bila diperlukan; dan dokumen perjalanan/rujukan. |
| 4 | Pengecualian/Penundaan | Pemulangan ditunda apabila penerima layanan sakit berat, tidak sadar, berisiko menjadi korban kekerasan/TPPO, belum ada pihak penerima, identitas/tujuan tidak valid, atau terdapat proses hukum yang harus dikoordinasikan terlebih dahulu. |
| 5 | Bentuk Bantuan | Koordinasi, pendampingan, perlindungan sementara, permakanaan/sandang darurat, pengurusan surat, tiket/transportasi sesuai ketentuan, rujukan layanan, dan/atau serah terima ke pihak penerima. |

G. URAIAN PROSEDUR, PELAKSANA, MUTU BAKU, DAN OUTPUT

| No. | Kegiatan | Pelaksana | Kelengkapan | Waktu | Output | Ket. | Pengendalian Risiko |
|-----|---|--|---|---|-------------------------------------|-------------|---|
| 1 | Menerima laporan/pemohonan orang telantar dan mencatat sumber laporan, lokasi, kondisi awal, serta kontak pelapor. | Petugas front office/piket/Pendamping Sosial | Buku register, form penerimaan, telepon/WA/email | 15-30 menit | Laporan teregister | | Pastikan tidak ada pungutan, respons sopan, dan data awal tidak disebarkan. |
| 2 | Melakukan skrining kedaruratan: kondisi sakit, luka, disabilitas berat, lansia, anak, perempuan korban kekerasan, ODGJ, TPPO, ancaman keamanan, atau kebutuhan tempat aman. | Pekerja Sosial/Pendamping Sosial bersama petugas piket | Form skrining/asesmen awal | Maks. 1 jam | Kategori risiko awal | | Jika darurat, keselamatan penerima layanan didahulukan daripada proses administrasi lengkap. |
| 3 | Apabila darurat, melakukan rujukan segera ke fasilitas kesehatan, kepolisian, UPTD PPA, Satpol PP, rumah aman/shelter, atau instansi lain sesuai kebutuhan. | Kabid/Kasi/Subkoordinator/Pekerja Sosial | Surat rujukan, kontak instansi, kendaraan/ambulans bila perlu | Segera/hari yang sama | Rujukan kedaruratan | Kondisional | Dokumentasikan alasan rujukan dan pihak penerima. |
| 4 | Melakukan asesmen sosial awal: identitas, alamat asal, riwayat perjalanan, penyebab telantar, kebutuhan dasar, kondisi kesehatan, keluarga/pengampu, dan tujuan pemulangan. | Pekerja Sosial/Pendamping Sosial | Form asesmen, alat tulis, identitas bila ada | 1-2 jam | Berita/form asesmen awal | | Gunakan pendekatan humanis; hindari pertanyaan menyudutkan atau membuka trauma. |
| 5 | Melakukan verifikasi identitas dan tujuan melalui dokumen, keluarga, pemerintah desa/kelurahan/kecamatan, Dukcapil, kepolisian, Dinsos daerah asal/tujuan, atau sumber lain yang sah. | Pekerja Sosial/Pendamping Sosial/Operator data | KTP/KK, surat keterangan, nomor kontak, sistem data bila tersedia | 1 hari kerja atau sesuai respons instansi | Hasil verifikasi | | Pemulangan tidak dilanjutkan jika alamat/tujuan dan penerima belum jelas. |
| 6 | Menentukan kelayakan layanan pemulangan/rujukan berdasarkan hasil asesmen dan verifikasi, termasuk kemungkinan penundaan, rujukan, atau perlindungan sementara. | Kasi/Subkoordinator bersama Pekerja Sosial | Hasil asesmen, hasil verifikasi, nota telaah singkat | 30-60 menit | Rekomendasi layanan | | Keputusan harus berbasis kebutuhan dan risiko, bukan semata permintaan pelapor. |
| 7 | Menyusun rencana pemulangan: tujuan, moda/rute transportasi, jadwal, pendamping, kebutuhan logistik, pihak penerima, estimasi biaya, dan dokumen yang diperlukan. | Pekerja Sosial/Pendamping Sosial | Form rencana pemulangan, jadwal transportasi, DPA/ketentuan biaya | 1-2 jam | Rencana pemulangan | | Gunakan moda transportasi paling aman dan efisien; prioritaskan tiket/layanan in natura sesuai ketentuan. |
| 8 | Meminta persetujuan berjenjang sesuai kewenangan dan ketersediaan anggaran: Kasi/Subkoordinator, Kabid, Sekretaris/Kepala Dinas bila diperlukan. | Kabid/Kasi/Subkoordinator | Nota dinas/rekomendasi, rencana biaya, dokumen pendukung | 1 hari kerja | Persetujuan layanan | | Pastikan anggaran tersedia dan dokumen belanja/transportasi sesuai ketentuan. |
| 9 | Menyiapkan dokumen pemulangan: surat keterangan orang telantar, surat tugas pendamping bila ada, surat rujukan/koordinasi, tiket/bukti transportasi, formulir serah terima, dan logistik sementara. | Petugas administrasi/Pendamping Sosial | Template surat, tiket, BA serah terima, paket permakanan/sandang | 1-3 jam | Dokumen siap | | Periksa ulang nama, tujuan, tanggal, pihak penerima, dan nomor kontak. |
| 10 | Memberikan perlindungan sementara sambil menunggu keberangkatan: permakanan, pakaian layak, tempat singgah aman, obat dasar sesuai kewenangan, atau pendampingan khusus. | Petugas/Pendamping Sosial | Paket bantuan darurat, daftar penerimaan barang | Sesuai kebutuhan | Kebutuhan dasar sementara terpenuhi | Kondisional | Pastikan penerima layanan tidak dibiarkan terlantar ulang selama menunggu jadwal. |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | Kelengkapan | Waktu | Output | Ket. | Pengendalian Risiko |
|-----|--|---|---|-----------------------------|------------------------------------|------|--|
| 11 | Melaksanakan pemulangan atau pengantaran ke titik tujuan/rujukan sesuai rencana; apabila tanpa pendamping, pastikan penerima layanan memahami rute dan membawa dokumen kontak darurat. | Pendamping Sosial/Petugas yang ditugaskan | Surat tugas, tiket, identitas, dokumen koordinasi | Sesuai jarak/transportasi | Penerima layanan berangkat/diantar | | Untuk kelompok rentan, anak, sakit, disabilitas berat, atau risiko keamanan tinggi, pemulangan wajib dengan pendamping/rujukan aman. |
| 12 | Melakukan serah terima kepada keluarga/wali, pemerintah desa/kelurahan, kecamatan, Dinsos daerah tujuan, lembaga layanan, atau pihak penerima sah. | Pendamping Sosial/Petugas | BA serah terima, identitas penerima, dokumentasi | 30-60 menit | BA serah terima ditandatangani | | Jangan menyerahkan kepada pihak yang tidak jelas identitas/kewenangannya. |
| 13 | Mengumpulkan bukti pelaksanaan: tiket, kuitansi, foto seperlunya, BA serah terima, surat rujukan, dan catatan perjalanan/pendampingan. | Pendamping Sosial/Petugas administrasi | Bukti belanja/transportasi, foto, BA, laporan singkat | Hari yang sama atau H+1 | Berkas pertanggungjawaban lengkap | | Dokumentasi foto hanya seperlunya dan tidak merendahkan martabat penerima layanan. |
| 14 | Menginput/memperbarui data penerima layanan pada register dan/atau aplikasi data sosial yang digunakan, termasuk klasifikasi PPKS, layanan yang diberikan, dan hasil akhir. | Operator data/Petugas administrasi | Register, sistem data, arsip digital | H+1 sampai H+3 | Data layanan terbaru | | Jaga kerahasiaan data pribadi dan akses hanya untuk petugas berwenang. |
| 15 | Melakukan pemantauan pascapemulangan melalui telepon/WA/surat koordinasi untuk memastikan penerima layanan tiba dan diterima dengan aman. | Pekerja Sosial/Pendamping Sosial | Kontak penerima/keluarga/instansi tujuan, form monitoring | 1-7 hari setelah pemulangan | Catatan monitoring | | Jika terjadi penelantaran ulang, lakukan asesmen ulang dan rujukan sesuai kewenangan. |
| 16 | Menyusun laporan layanan dan mengarsipkan berkas fisik/digital sesuai klasifikasi arsip dan kerahasiaan data. | Petugas administrasi/Kasi/Subkoordinator | Checklist arsip, laporan, map/digital folder | H+3 sampai H+7 | Laporan dan arsip selesai | | Audit internal berkala terhadap kelengkapan berkas dan kepatuhan SOP. |

H. BAGAN ALUR SINGKAT

| | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------|--|
| 1. Laporan/pemohonan diterima | 2. Register & skrining risiko | 3. Asesmen awal | 4. Verifikasi identitas/tujuan | 5. Keputusan kelayakan |
| ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ |
| 6. Rencana pemulangan/rujukan | 7. Persetujuan berjenjang | 8. Dokumen & logistik | 9. Pelaksanaan pemulangan | 10. Serah terima |
| ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | 11. Input data, laporan, monitoring, arsip |

I. STANDAR MUTU PELAYANAN

| No. | Aspek Mutu | Standar Minimal | Indikator | Bukti Kendali |
|-----|------------------------------|---|---|--|
| 1 | Kecepatan respons | Laporan diterima dan disaring risiko pada hari yang sama. | Waktu respon tercatat. | Register dan form skrining. |
| 2 | Ketepatan sasaran | Setiap penerima layanan telah melalui asesmen dan verifikasi. | Tidak ada pemulangan tanpa hasil asesmen. | Form asesmen dan hasil verifikasi. |
| 3 | Keselamatan penerima layanan | Kasus darurat dirujuk terlebih dahulu dan kelompok rentan mendapat perlindungan khusus. | Tidak ada pemulangan berisiko tanpa pendamping/rujukan. | Surat rujukan, catatan risiko. |
| 4 | Akuntabilitas pembiayaan | Bantuan transport/logistik sesuai DPA dan bukti sah. | Berkas pertanggungjawaban lengkap. | Tiket, kuitansi, daftar penerimaan barang. |
| 5 | Kepastian penerimaan | Pihak penerima di tujuan telah dikonfirmasi sebelum keberangkatan. | BA serah terima ditandatangani. | BA serah terima dan dokumentasi. |
| 6 | Kerahasiaan data | Data pribadi hanya diakses petugas berwenang. | Tidak ada penyebaran foto/data sensitif. | Arsip terkunci/digital folder terbatas. |

J. MATRIKS RISIKO DAN MITIGASI

| No. | Risiko | Dampak | Mitigasi | Penanggung Jawab |
|-----|---|---|---|----------------------------------|
| 1 | Identitas/tujuan tidak valid | Salah pemulangan atau penelantaran ulang. | Verifikasi berlapis dengan keluarga, pemerintah desa/kecamatan, Dukcapil/kepolisian, dan Dinsos daerah tujuan. | Pekerja Sosial/Pendamping Sosial |
| 2 | Penerima layanan sakit/trauma/ODGJ | Membahayakan keselamatan dalam perjalanan. | Rujuk ke fasilitas kesehatan/layanan kompeten sebelum pemulangan; libatkan pendamping. | Kabid/Kasi/Petugas |
| 3 | Anak/korban kekerasan/TPPO dipulangkan ke lingkungan tidak aman | Reviktimisasi atau pelanggaran perlindungan anak/perempuan. | Asesmen risiko; koordinasi UPTD PPA, kepolisian, pekerja sosial anak, dan instansi tujuan. | Kadis/Kabid/Pekerja Sosial |
| 4 | Keterbatasan anggaran/transportasi | Layanan tertunda. | Prioritaskan kasus darurat, gunakan koordinasi lintas sektor, dan ajukan persetujuan berjenjang sesuai ketentuan. | Kadis/Sekretaris/Kabid |
| 5 | Data pribadi/foto tersebar | Pelanggaran privasi dan martabat penerima layanan. | Batasi dokumentasi, gunakan persetujuan, arsip terkendali, dan hindari publikasi identitas sensitif. | Seluruh Petugas |

K. FORMAT DOKUMEN DAN FORMULIR LAYANAN

Formulir berikut dapat disalin langsung ke dokumen layanan harian dan disesuaikan dengan kebutuhan kasus.

FORM 1. REGISTER/PENERIMAAN LAPORAN ORANG TELANTAR

| | | | | | |
|------------------------------|---|---|----------------------------|---|---|
| Nomor Register | : | | Tanggal/Jam Laporan | : | |
| Nama Pelapor/Instansi | : | | Kontak Pelapor | : | |
| Lokasi Ditemukan | : | | Sumber Laporan | : | Masyarakat/Desa/Kecamatan/Kepolisian/RS/Lainnya |
| Nama Orang Telantar | : | | Jenis Kelamin/Usia | : | |
| Kondisi Awal | : | Sehat/Sakit/Luka/Lansia/Anak/Disabilitas/ODGJ/Lainnya | Petugas Penerima | : | |

FORM 2. ASESMEN AWAL DAN VERIFIKASI

| | | | | | |
|---------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------|---|----------------------------|
| Nama Lengkap | : | | NIK/Identitas | : | |
| Tempat/Tgl Lahir | : | | Alamat Asal | : | |
| Riwayat Perjalanan | : | | Penyebab Telantar | : | |
| Kondisi Kesehatan | : | | Kebutuhan Mendesak | : | |
| Kontak Keluarga/Pengampu | : | | Tujuan Pemulangan | : | |
| Hasil Verifikasi | : | Valid/Belum Valid/Tidak Valid | Rekomendasi | : | Pulang/Rujuk/Tunda/Lainnya |

Catatan asesmen/risiko khusus:

.....

FORM 3. RENCANA PEMULANGAN/RUJUKAN

| | | | | | |
|--------------------------------|---|--|-------------------------------|---|-----------------------|
| Nama Penerima Layanan | : | | Tujuan | : | |
| Alamat Tujuan | : | | Pihak Penerima | : | |
| Kontak Penerima | : | | Moda/Rute Transportasi | : | |
| Tanggal/Jam Berangkat | : | | Pendamping | : | Ya/Tidak, Nama: |
| Logistik/Bantuan | : | | Estimasi Biaya | : | |
| Persetujuan Kabid/Kadis | : | | Catatan | : | |

FORM 4. BERITA ACARA SERAH TERIMA ORANG TELANTAR

Pada hari ini tanggal bulan tahun, bertempat di, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

| | | |
|--------------------------------|---|-------|
| Nama Petugas/Pendamping | : | |
| Jabatan/Instansi | : | |
| Alamat/No. Kontak | : | |
| Nama Pihak Penerima | : | |
| Jabatan/Hubungan | : | |
| Alamat/No. Kontak | : | |
| Nama Orang Telantar | : | |
| NIK/Identitas/Usia | : | |
| Alamat Asal/Tujuan | : | |

Dengan ini PIHAK PERTAMA menyerahkan dan PIHAK KEDUA menerima orang telantar sebagaimana tersebut di atas untuk mendapatkan perlindungan/pengasuhan/pendampingan/layanan lanjutan sesuai kebutuhan. Pihak Kedua menyatakan bersedia menerima dan tidak menelantarkan kembali penerima layanan.

| PIHAK PERTAMA Petugas/Pendamping | PIHAK KEDUA Penerima/Keluarga/Instansi | Mengetahui Pejabat Berwenang |
|---|---|---|
| (.....) NIP/Identitas: | (.....) NIP/Identitas: | (.....) NIP/Identitas: |

FORM 5. CHECKLIST KELENGKAPAN BERKAS

| No. | Jenis Dokumen | Ada/Tidak | Keterangan |
|------------|-----------------------------------|------------------|-------------------|
| 1 | Form penerimaan/register | Ada / Tidak | |
| 2 | Form asesmen awal | Ada / Tidak | |
| 3 | Hasil verifikasi identitas/tujuan | Ada / Tidak | |
| 4 | Surat keterangan telantar/rujukan | Ada / Tidak | |

| | | | |
|----|--------------------------------|-------------|--|
| 5 | Rencana pemulangan | Ada / Tidak | |
| 6 | Persetujuan pejabat berwenang | Ada / Tidak | |
| 7 | Surat tugas pendamping | Ada / Tidak | |
| 8 | Tiket/bukti transportasi | Ada / Tidak | |
| 9 | Bukti bantuan/logistik | Ada / Tidak | |
| 10 | Berita acara serah terima | Ada / Tidak | |
| 11 | Dokumentasi seperlunya | Ada / Tidak | |
| 12 | Laporan layanan dan monitoring | Ada / Tidak | |

FORM 6. MONITORING PASCAPEMULANGAN

| | | | | | |
|------------------------------|---|---|---------------------------|---|--|
| Nama Penerima Layanan | : | | Tanggal Pemulangan | : | |
| Tujuan/Pihak Penerima | : | | Tanggal Monitoring | : | |
| Metode Monitoring | : | Telepon/WA/Surat/Kunjungan | Petugas Monitoring | : | |
| Hasil Monitoring | : | Tiba dengan aman/Diterima/Tidak dapat dihubungi/Kendala | Tindak Lanjut | : | |

Catatan tambahan:

.....

.....

L. PENUTUP

SOP Pemulangan Orang Telantar ini digunakan sebagai pedoman kerja internal DINSOSPPPA Kabupaten Bengkayang. Apabila terdapat perubahan peraturan perundang-undangan, struktur organisasi, sistem pendataan, nomenklatur jabatan, atau mekanisme pembiayaan, SOP ini disesuaikan melalui revisi dan pengesahan pejabat berwenang.

Bengkayang, 19 Juni 2026

**KEPALA DINAS SOSIAL, PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN BENGKAYANG**



dr. MADE PUTRA NEGARA, M.M
Pembina Utama Muda
NIP.196611161999031002

LAMPIRAN RINGKAS: PANDUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN

| No. | Situasi Kasus | Keputusan Layanan | Catatan Kunci |
|-----|---|--|---|
| 1 | Orang dewasa sehat, identitas dan tujuan jelas, ada keluarga/instansi penerima. | Pemulangan dapat dilakukan setelah rencana dan dokumen disetujui. | Konfirmasi pihak penerima sebelum keberangkatan. |
| 2 | Sakit/luka/ODGJ/trauma berat. | Rujuk layanan kesehatan/instansi kompeten terlebih dahulu; pemulangan setelah aman. | Keselamatan didahulukan daripada target waktu pemulangan. |
| 3 | Anak tanpa pendamping atau anak korban kekerasan/eksploitasi. | Aktifkan perlindungan anak/UPTD PPA/pekerja sosial anak; pemulangan hanya bila lingkungan aman. | Gunakan prinsip kepentingan terbaik bagi anak. |
| 4 | Diduga korban TPPO/kekerasan atau ada unsur pidana. | Koordinasi kepolisian/UPTD PPA/instansi terkait; jangan pulangkan ke pihak yang berpotensi pelaku. | Dokumentasi dan kerahasiaan tinggi. |
| 5 | Alamat asal tidak valid atau keluarga menolak menerima. | Tunda pemulangan; cari rujukan lembaga/pemda tujuan atau layanan sosial lain. | Cegah penelantaran ulang. |
| 6 | Keterbatasan tiket/anggaran pada hari yang sama. | Berikan perlindungan sementara dan ajukan persetujuan sesuai kewenangan. | Catat alasan penundaan dan kebutuhan dasar selama menunggu. |